

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2015

Siiri Ollikainen

KOHTI OMATOIMISEMPAA KIRJASTOA

– itsepalvelun kehitys suomalaisissa kirjastoissa



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Siiri Ollikainen

KOHTI OMATOIMISEMPAA KIRJASTOA – ITSEPALVELUN KEHITYS SUOMALAISSA KIRJASTOISSA

Opinnäytetyö käsittelee omatoimikirjastoja, jotka ovat nousseet ajankohtaiseksi aiheeksi suomalaisella kirjastokentällä viime vuosien kireän taloustilanteen johdosta. Itsepalvelun lisäämisellä pyritään pääsääntöisesti säästämään menoissa, tehostamaan palveluiden tuottavuutta ja parantamaan asiakaspalvelua. Nämä syyt ovat taustalla siinä, että omatoimikirjastojen määrä on lähtenyt muutaman viime vuoden aikana nousuun Suomessakin. Opinnäytetyössä käsitellään myös suomalaisen itsepalvelun historiaa ja nykyisyyttä muidenkin alojen osalta ja sivutaan omatoimikirjastojen tulevaisuuden näkymiä.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Hämeenlinnan kaupunginkirjasto, ja työssä tutustaankin hieman lähemmin Jukolan lähikirjastoon, joka on 23.4.2012 eteenpäin toiminut Suomen ensimmäisenä omatoimikirjastona. Kokemuksia omatoimikirjaston toiminnasta on kerätty Jukolan lähikirjaston asiakkailta ja henkilökunnalta. Asiakkaiden kokemukset kerättiin kyselylomakkeella ja henkilökunnan kokemuksia kartoitettiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Jukolan asiakkaiden ja henkilökunnan kokemukset kirjastosta olivat hyvin samoilla linjoilla muiden omatoimikirjastojen kanssa: kokemukset ovat pääosin positiivisia, itsepalvelua hyödynnetään ahkerasti ja järjestyshäiriötä on ollut vähäisesti. Vaikka ensireaktiot omatoimikirjastoa kohtaan olivatkin olleet melko epäluuloisia, asiakkaat ja henkilökunta arvostavat mahdollisuutta omatoimisempaan kirjastonkäyttöön. Jukolan kirjaston lisäksi opinnäytetyössä esitellään muita pohjoismaisia omatoimikirjastoja, jotka ovat toimineet esikuvina suomalaisille vastineilleen.

Lopuksi käydään läpi omatoimikirjastojen herättämiä keskustelunaiheita, joita ovat esimerkiksi kirjastojen ikärajat ja asiakkaiden yksityisyys sekä paneudutaan hieman mahdollisiin jatkotutkimuskohteisiin.

ASIASANAT:

Asiakastyytyväisyys, asiakaspalvelu, itsepalvelu, kirjastopalvelut, omatoimikirjastot.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Library and Information Services

May 2015 | 41 + 5 p.

Instructor Olli Mäkinen

Siiri Ollikainen

TOWARDS A MORE SELF-DIRECTED LIBRARY – THE DEVELOPMENT OF SELF-SERVICE IN FINNISH LIBRARIES

The subject of this bachelor's thesis is self-service libraries (also known as open libraries) that have become a current subject for discussion on the Finnish library field due to a tight economic situation recently. The intention of increasing self-service is to cut down expenses, boost efficiency and improve customer service. These are the main reasons why the number of the self-service libraries has increased also in Finland during the past few years. This thesis also sheds some light on the development of self-service in Finland in general and also discusses the future possibilities of open libraries.

This thesis was commissioned by Hämeenlinna City Library which was the first library to open a self-service library. It also takes a closer look at the Jukola branch library which has served as Finland's first open library since 23 April 2012. The experiences of the Jukola self-service library have been gathered from the customers and from the library staff. The customer experiences were gathered with a questionnaire and the experiences of the staff were surveyed with a semi-structured theme interview. The experiences of the customers and of the staff of Jukola were similar when compared with the experiences from other self-service libraries. The experiences are mainly positive, the self-service is actively utilised and there have been only few disturbances. Even though the first reactions towards the self-service library had been fairly suspicious, the customers and the staff now appreciate the opportunity to use the library more independently. Thesis also covers other Nordic self-service libraries that have served as models for their Finnish equivalents.

The final chapter discusses the talking points that came up while studying the self-service libraries. For example age limits and the privacy of the customers are a few of the points discussed. Possibilities for a further study are also examined in the last section.

KEYWORDS:

Customer satisfaction, customer service, library services, open libraries, self-service, self-service libraries.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KIRJASTOPALVELUT SUOMESSA	8
3 ITSEPALVELU KIRJASTOISSA	11
3.1 Itsepalvelun historiaa	11
3.2 Omatoimisuus saapuu kirjastoihin	12
3.3 Itsepalvelun tulevaisuus kirjastoissa	14
3.4 Itsepalvelun kritiikki	16
4 OMATOIMIKIRJASTOT	18
4.1 Jukolan lähikirjasto	18
4.2 Muut suomalaiset omatoimikirjastot	20
4.3 Omatoimikirjastot muissa Pohjoismaissa	23
5 ASIAKKAIDEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA JUKOLAN OMATOIMIKIRJASTOSTA	27
5.1 Tiedonkeruumenetelmät	27
5.1.1 Kyselylomake	27
5.1.2 Teemahaastattelu	28
5.1.3 Tiedonkeruun toteutus	29
5.2 Tutkimustulokset	29
6 LOPPUPÄÄTELMÄT	36
LÄHTEET	39

LIITTEET

Liite 1. Jukolan asiakaskyselyn lomake.
Liite 2. Henkilökunnan haastattelun kysymykset.

KUVIOT

Kuvio 1. Milloin asiakkaat hyödyntävät jatkettua aukioloaikaa.	30
Kuvio 2. Miksi asioidaan automaatilla.....	33
Kuvio 3. Miksi asioidaan henkilökunnan kanssa.	33

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä katsaus Suomessa alati yleistymiin omatoimikirjastoihin, jotka ovat ilmiönä vielä verrattain uusi. Omatoimikirjaston konseptia, tulevaisuutta ja kehitystarpeita käsitellään tutustumalla lähemmin Hämeenlinnan Jukolan lähikirjastoon, joka on 23.4.2012 avannut ovensa Suomen ensimmäisenä jatketulla aukioloajalla toimivana omatoimikirjastona.

Opinnäytetyön toisessa luvussa käsitellään suomalaisia kirjastopalveluita, kirjastolakia sekä kirjaston laatusuosituksia yleismaallisesti, ja tutustutaan toimeksiantajana toimineen Hämeenlinnan kirjastoon hieman lähemmin esitellen niiden perustietoja ja muutamia keskeisiä tunnuslukuja.

Tämän työn kolmas luku esittelee itsepalvelukulttuurin kehittymistä niin kirjastoissa kuin muualla yhteiskunnassakin. Kirjastoissa on ollut itsepalvelua kautta aikain mutta sen määrä ja laatu ovat kehittyneet ajan saatossa automatisoidumpaan suuntaan. Kun alkuun asiakkaiden itsepalvelumahdollisuudet rajoittuivat lähinnä kirjojen selailuun avohyllyissä, nykypäivänä asiakas voi etsiä haluamansa tiedon Internetistä kotikoneellaan, lainata ja palauttaa kirjan automaattilla ja tarpeen vaatiessa uusia lainansa itse. Kontakti henkilökuntaan saattaa olla likipitään olematonta, kun taas alkuaikoina henkilökunnan rooli oli huomattavasti merkittävämpi. Samanlainen kehitys on nähtävissä myös muillakin palvelualoilla ja itsepalvelun tarjoaminen koetaankin nykypäivänä oleelliseksi osaksi hyvää asiakaspalvelua.

Tutkimuksessa on keskitytty yleisten kirjastojen automatisointiin, sen haasteisiin ja mahdollisiin tulevaisuuden näkymiin. Opinnäytetyön neljännessä luvussa esitellään myös muita Pohjoismaissa toimivia omatoimikirjastoja, joilla osalla on jopa kymmenen vuoden historia takanaan, ja joiden joukossa on suomalaisten kirjastojenkin esikuvia.

Omatoimikirjastoon liittyviä kokemuksia kartoitettiin haastattelemalla Jukolan lähikirjaston asiakkaita ja henkilökuntaa kesän ja syksyn 2014 aikana. Kyselyn ja haastattelun tuloksia analysoidaan tarkemmin viidennessä luvussa, jossa

esitellään myös käytetyt tiedonkeruumenetelmät. Tässä työssä esiintyviä muiden kaupunkien ja maiden kokemuksia on kerätty Internet-keskusteluista, lehdistä artikkelista ja muusta kirjallisuudesta. Viimeisessä luvussa esitellään työn loppupäätelmät ja käydään läpi muutamia mahdollisia jatkotutkimuskohteita.

2 KIRJASTOPALVELUT SUOMESSA

Vuonna 2014 Suomessa oli kirjastot.fi –verkkopalvelun mukaan noin 750 yleistä kirjastoa sekä 142 kirjastoautoa (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014a). Tilastoja tutkittaessa niistä käy selvästi esiin aivan tietynlainen kehityssuunta – kirjastojen määrä on jatkuvasti laskenut. Esimerkiksi vuonna 2003 pääkirjastoja oli kaiken kaikkiaan 429 kappaletta ja vuonna 2014 määrä oli pudonnut 291 kirjastoon. Pääkirjastojen määrän vähenemistä osittain selittänee 2000-luvun aikana tapahtuneet kuntaliitokset, joiden jälkeen yhden kunnan sisällä ei ole enää ollut tarvetta useammalle pääkirjastolle mutta vaikealla taloustilanteella on myös osansa nykytilaan. Kirjastot.fi – verkkopalvelun ja Suomen kirjastoseuran vuonna 2013 laatiman katsauksen mukaan noin joka viides kunta suunnittelee toimipisteiden lakkautuksia, ja joka toisessa kunnassa on enää vain yksi kirjasto. (Kirjastot.fi & Suomen kirjastoseura 2013.)

Suomen kirjastopalveluiden turvaamiseksi määrätään kirjastolain 2. luvun 4. pykälässä, että kunnat ovat vastuussa laissa määrättyjen kirjastopalveluiden järjestämisestä (Kirjastolaki 4.12.1998/904). Myös opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatusuosituksessa luetellaan laatukriteereitä yleisille kirjastoille. Näihin kriteereihin kuuluu muun muassa suositus siitä, että 80 prosentilla taajaman väestöstä olisi kirjaston palvelupaikka enintään kahden kilometrin päässä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 38). Kirjastolain uudistaminen on kuitenkin käynnissä aikavälillä 23.2.2015–29.2.2016 ja uuden lain on määrä astua voimaan 1.1.2017, joten näihin kriteereihin saattaa tulla vielä muutoksia (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015). Kuitenkin nykyistä kirjastolakia tarkasteltaessa tuloksena on se, ettei kirjastojen toimipaikkojen sulkeminen ole enää jokaisessa kunnassa, kaupungissa tai taajamassa mahdollista, vaan on löydettävä uusia tapoja säästää kustannuksissa. Lakkautusten rinnalle onkin nousemassa toisenlainen lähestymistapa: omatoimikirjastot.

Kirjastopalvelut Hämeenlinnassa

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Hämeenlinnan kaupunginkirjasto, joka toimii myös Kanta-Hämeen maakuntakirjastona. Hämeenlinna on Kanta-Hämeessä sijaitseva noin 68 000 ihmisen kunta. Vuonna 2009 Hämeenlinnaan sulautui kuntaliitoksen myötä lähikunnat Hauho, Renko, Tuulos, Lammi sekä Kalvola (Hämeenlinnan kaupunki 2014).

Hämeenlinnan sekä naapurikuntien Hattulan ja Janakkalan kirjastot muodostavat yhdessä Vanajaverkko-kirjastokimpan, johon kuuluu tällä hetkellä Hämeenlinnan pääkirjasto, seitsemän sivukirjastoa, kaksi kirjastoautoa sekä Hattulan ja Janakkalan pääkirjastot, kirjastoauto sekä Tervakosken sivukirjasto. Kirjastoilla on yhteinen verkkokirjasto, Vanamo, ja kirjastojen välillä kuljetetaan lainaan meneviä ja palautettuja aineistoja. Hämeenlinnan kirjastossa on töissä noin 50 henkilöä. (Hämeenlinnan kirjaston toimintakertomus 2013, 4; Hämeenlinnan kaupungin kirjasto 2013).

Hämeenlinnan kirjaston kokoelmat koostuivat vuonna 2013 yhteensä 445 075 teoksesta ja kokonaislainausmäärä oli 1 228 142 lainausta, mikä oli hieman vähemmän kuin vuonna 2012. Lainausmäärät ovat myös valtakunnallisella tasolla laskussa, joten lainausmäärien väheneminen ei ole vain Hämeenlinnan kirjaston ongelma. Koko Suomen lainausmääriin verrattaessa Hämeenlinnassa lainataan hieman keskiarvoa enemmän kirjallisuutta, koko maan keskiarvon ollessa 17,19 lainaa/asukas, Hämeenlinnassa vastaava luku on 18,20 lainaa/asukas. Myös musiikkiaineistoa lainataan ahkerammin kuin koko maassa keskimäärin (Hämeenlinnassa 1,34 lainaa/asukas, koko maassa 0,92 lainaa/asukas.) Vaikka kokonaislainausmäärät hieman pienenevät, lainataan Hämeenlinnassa ahkerasti nuorten- ja lasten aineistoja, joiden lainausmäärät nousivat vuoden 2013 aikana 7,6 prosenttiyksikköä. Myös kirjastoautossa tehtyjen lainojen määrä nousi 5,7 prosenttia edellisvuodesta. Lasten ja nuorten aineisto oli myös kirjastoauton käyttäjien suosiossa ja sen lainausmäärät nousivatkin 18 prosentilla. (Hämeenlinnan kirjaston toimintakertomus 2013, 2-3 ; Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013.)

Kirjasto tekee myös läheistä yhteistyötä koulujen kanssa, mikä näkyy hyvin esimerkiksi juuri lasten ja nuorten aineistojen lainausmäärien nousussa. Tästä hyvänä esimerkkinä on entisen Tuomelan lähikirjaston ja Hämeenlinnan yhteiskoulun (HYK) koulukirjaston yhdistäminen uudeksi Hätilän lähikirjastoksi, joka toimii HYKin tiloissa. Päivisin se toimii lähinnä koulukirjastona ja iltaisin yleisenä kirjastona. Kirjasto on kuitenkin avoinna kaikille asiakkaille aamu kahdeksasta alkaen. (Hämeenlinnan kirjaston toimintakertomus 2013, 3.)

3 ITSEPALVELU KIRJASTOISSA

3.1 Itsepalvelun historiaa

Nykypäivän Suomessa itsepalvelu ei ole mikään harvinaisuus – asiakkaat ovat tottuneet tankkaamaan omat autonsa ja valitsemaan omat ostoksensa myymälässä. Kirjastoissakin asiakkaat ovat tottuneet asioimaan hyvin omatoimisesti: esimerkiksi aineistoja osataan etsiä itse niin kirjastosta paikan päältäkin kuin verkkokirjastosta kotikoneella. Kaupallisella alalla itsepalvelu tehostaa myyntiä, säästää kokonaiskuluissa ja parantaa asiakaspalvelua. Itsepalvelun lisääntyminen on tuonut yhä vahvemmin esiin asiakkaan roolin kuluttajana ja nostanut myös ihmisten ja organisaatioiden vastuuta omatoimisuudesta ja sen tarjoamisesta. Tämän kehityksen seurauksena myös verovaroilla toimivissa epäkaupallisissa organisaatioissa, kuten kirjastoissa ja hyvinvointipalveluiden aloilla on alettu nähdä itsepalvelu mahdollisuutena oman toimintansa edistämiseksi. (Eriksson & Tuorila, 2014.)

Kaupallisen alan itsepalvelun kehitys on Suomessa seurannut länsimaita pienellä viiveellä. Yhdysvalloissa ensimmäinen itsepalvelumyymälä avattiin jo vuonna 1916. Suomen ensimmäinen valintamyymälä aukesi Oulussa vuonna 1948, jonka jälkeen myymälät lisääntyivät pikkuhiljaa, vaikka ne eivät yleistyneetkään ennen vuotta 1957, jolloin tuontia vapautettiin. Tämän vaiheen aikana itsepalveluprosessia vasta niin sanotusti avattiin kuluttajille. Aikaisemmin asiakkaan ja asiakaspalvelijan roolit olivat olleet selkeät ja ne pidettiin toisistaan erillään, mutta itsepalvelun astuessa kuvioon osa prosessin vastuusta siirtyi asiakkaalle ja näin myös asiakaspalveluhenkilökunnan tehtävämäärä keveni. Valintamyymälöiden verkkaisesti lisääntyessä koki itsepalvelun kehitys toisen suuren harppauksensa 1970–80 –lukujen itsepalveluteknologioiden esiinmarssin aikana. Erilaiset reaaliaikaiset automaatit ja palvelumaksut ohjasivat asiakkaita itsepalvelun pariin ja tämä vapautti henkilökunnan asiantuntemusta vaativien tehtävien pariin. Pankkien alkaessa tarjota verkkopankkipalveluita alkoivat itsepalvelukäytännöt yleistyä myös muilla aloilla vauhdikkaasti, ja pian itsepalvelun tar-

joaminen ei perustunutkaan enää pelkästään palvelun tarjoajan aloitteeseen, sillä myös kuluttajat olivat oppineet hyödyntämään ja arvostamaan uusia asiointimahdollisuuksia. Pian itsepalvelua alettiinkin vaatia myös sinne, missä sitä ei vielä ollut tarjolla. (Eriksson & Tuorila, 2014.)

Nykypäivänä itsepalvelua leimaa erityisesti sen vuorovaikutuksellisuus ja mahdollisuus asiointitilanteen personointiin. Tämä on mahdollista esimerkiksi monissa e-palveluissa. Asiakkailta vaaditaan entistä enemmän osaamista, ja asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kuilu on kaventunut. Asiakkaiden koetaan omaksuneen itsepalvelukäytännöt hyvin ja palvelut ovat kehittyneet suuntaan, joka korostaa asiakkaan omaa osaamista ja valmiuksia toimia itsenäisesti. Tämän hetkisen itsepalvelun kehitysvaiheessa on ominaista se, että itsepalvelu ei ole enää joka paikassa valinnaista, vaan siitä on tullut ainoa vaihtoehto. Käyttäjien näkökulmasta tämä supistaa mahdollisuuksia ja luo epätasa-arvoa käyttäjien välille, sillä kaikki kansalaiset eivät kykene syystä tai toisesta hyödyntämään itsepalvelua. Itsepalvelussa on myös puolensa, sillä itsepalvelu koetaan yksityisemmäksi vaihtoehdoksi, eikä asiakas tunne oloaan holhotuksi. (Eriksson & Tuorila, 2014.)

3.2 Omatoimisuus saapuu kirjastoihin

Tämän päivän kirjastoja ajatellessa ei välttämättä tule mieleen kuinka erilainen kirjastolaitos on ollut alkutaipaleellaan. Vaikka itsepalvelun ja omatoimisuuden ajatellaan olevan kirjastoissa uusi suuntaus, ei se pidä täysin paikkaansa. Kirjaston alkuaikoina aineistot olivat monesti suljetuissa hyllyissä vain kirjastonhoitajien kautta saatavissa, mutta 1900-luvun alkupuolella tähänkin tuli muutos. Turkulainen kirjastonhoitaja Einar Holmberg aloitti kirjaston modernisoinnin vuonna 1912 muun muassa yhdistämällä tiloja, sallimalla kotilainat ja tuomalla kirjastoon avohyllyt, jotka toivat aineiston kaikkien asiakkaiden ulottuville. Samoihin aikoihin myös Porvoon kirjastoon oli järjestetty avohyllyt. Mallia kirjastojen uudistukseen otettiin esimerkiksi Yhdysvalloista, jossa kirjastojen koettiin

olevan avoimia kaikille kansalaisille yhteiskuntaluokasta tai säädystä riippumatta, ja myös suomalaisen kirjaston haluttiin olevan enemmän yhdysvaltalaisen yleinen kirjasto (engl. public library) –aatteen mukainen. Avohyllyjen on myös koettu edistävän käyttäjien autonomisuutta ja valinnanvapautta. Asiakkaiden on ollut jo 1870-luvulla mahdollisuus omatoimisesti etsiä teoksia kirjalueteloista, mutta avohyllyjen saapuessa näistä luetteloista luovuttiin ja uudet kortistoluettelot avattiin asiakkaille. Näin itsepalvelu oli saapunut kirjastoihin. (Aaltonen 2009, 478–481; Laakso 2010, 60; Vatanen 2002, 146–147).

Vaikka kirjastojen uudistaminen alkoikin jo 1910-luvulla, ei koko kirjastolaitosta yhdessä yössä muutettu. Esimerkiksi vielä 1940-luvulla Helsingissä oli kirjastoja, joissa oltiin vasta luopumassa suljetusta hyllyjärjestyksestä ja yleisökortistokin oli vielä työn alla (Laakso 2010, 44). Nopeinta kirjaston kehitys onkin ollut 1900-luvun loppupuolella, ja siinä samalla myös omatoimisuus ja itsepalvelumahdollisuudet ovat lisääntyneet. Vuosisadan alkupuolen uudistusten jälkeen kehitys on ollut hitaampaa sotien ja tekniikan rajallisuuden vuoksi, mutta 1960 – 70-luvuilta eteenpäin kehitys on ollut melko kiivasta. Tällöin alettiin pohtia miten tietotekniikkaa voitaisiin käyttää hyväksi kirjastoissa laajemmin. On huomattava, että näihin aikoihin tietotekninen ympäristö oli hyvin erilainen kuin nykypäivänä. Myös tietotekniikkaosaajista oli pulaa ja tekniikka oli kallista. (Saarti 2009, 738–741).

1980-luvulla tietotekniikka alkoi yleistyä niin ihmisten kodeissa kuin työpaikoillakin ja atk:sta tuli pikku hiljaa arkipäiväisempää. Tällöin myös kirjastojärjestelmät alkoivat kehittyä ja kirjastokentällä alettiin keskustella millaisia vaikutuksia alati kehittyvällä tieto- ja viestintätekniikalla tulee olemaan kirjastotyöhön. Alkuun kirjastojärjestelmät olivat kirjaston henkilökunnan käytössä ja niiden tavoitteitakin olivat muun muassa korkeatasoisen luettelointiformaatin kehittäminen, mahdollisuus indeksointiin ja ketterämpään tiedonhakuun sekä mahdollisuus hankintaan tietokonejärjestelmän avulla. Näihin aikoihin myös kirjastojen verkottuminen mahdollistui entistä helpommin ja nykyisen kaltainen kirjastoverkko alkoi muodostua. (Saarti 2009, 742–745).

Seuraava suurempi harppaus kehityksessä tapahtui 1990-luvulla, kun Internet alkoi yleistyä. Kirjastoissa alettiin heti alkuvaiheessa miettiä, mitä Internet voisi tarjota kirjastoille ja miten sitä voitaisiin hyödyntää jokapäiväisessä kirjastotyössä. Yksi suurista kehitysharppauksista oli kirjastojärjestelmien integroiminen Internetiin ja kirjastojen yhteistietokantojen, kuten yliopistokirjastojen yhteistietokanta LINDA, luominen. Integroitujen kirjastojärjestelmien mukana asiakkaat saivat taas hieman lisää itsenäisyyttä kirjaston käyttöön, kun kirjastojärjestelmän itsenäiskäyttö mahdollistui ja esimerkiksi vanhat pahvikortistot alkoivat jäädä uusien elektronisten aineistoluetteloiden varjoon. Kirjastot loivat verkkoon myös erilaisia hakemistoja, aluetietokantoja ja erikoisbibliografioita. Kirjastot olivat tarttuneet aktiivisesti uudenlaiseen viestintä- ja tietotekniikkaan, ja vuoden 1998 kirjastolakiin kirjattiin merkintä kirjastojen verkkopalveluiden tarjoamisesta. (Saarti 2009, 751–752).

Vuosituhaten vaihteen lähestyessä kirjastoissa alettiin kaivata helppokäyttöisiä kirjastojärjestelmiä, jotka mahdollistaisivat asiakkaille etä- ja itsepalveluja, kuten lainojen uusiminen, varausten tekeminen ja tiedon etsiminen (Laakso 2010, 263). Vuonna 1998 Jyväskylän kirjaston kokoelmatietokanta saatiin asiakkaiden käyttöön, ja samana vuonna myös pääkirjasto sai ensimmäisen lainausautomaattinsa (Alanen 2008, 13). Omatoimisen kirjastonkäytön aika oli siis todella alkanut.

3.3 Itsepalvelun tulevaisuus kirjastoissa

Nykypäivänä lainaus- ja palautusautomaatit ovat kirjastoissa tuttu näky ja verkkokirjastotkin ovat arkipäivää. Asiakkaat käyttävät niitä ahkerasti ja automatiikkaa ja itsepalvelua arvostetaan, mikä käy ilmi esimerkiksi Taloustutkimuksen vuosittain tekemän *Verkkobrändien arvostus Suomessa* –tutkimuksen tuloksista. Itsepalvelu koetaan hyväksi ja nimenomaan asiakaslähtöiseksi tavaksi tarjota kirjastopalveluita, sillä automatisoidut toiminnot vapauttavat henkilökuntaa henkilökohtaisen asiakaspalvelun pariin ja mahdollistavat entistä suuremman panostuksen kokoelmatyöhön ja toiminnan kehittämiseen (Laakso 2006, 323).

Vuonna 2006 pääkaupunkiseudun HelMet-verkkokirjasto oli suomalaisten toiseksi eniten arvostama verkkobrändi heti hakukonejätti Googlen jälkeen. (Laakso 2010, 263). Myös vuoden 2014 tutkimuksessa HelMet sijoittui viiden arvostetuimman brändin joukkoon. Neljännellä sijalla olevaa HelMetiä enemmän arvostetaan vain Yle Areenaa, Ilmatieteenlaitosta ja Helsingin seudun liikenteen reittiopasta. (HelMet –verkkokirjasto 2014.)

Asiakkaat tottuivat nopeasti kirjaston uuteen tekniikkaan, ja itsepalvelulainaus ja -palautus ovatkin kirjastoissa yleisesti ottaen hyvin suosittuja. Vuonna 2005 Helsingin Itäkeskuksen kirjastossa jopa 92 prosenttia palautuksista tehtiin automaattilla. Seuraavana vuonna luku oli noussut 97 prosenttiin ja lainauksistakin 77 prosenttia hoidettiin automaattilla. Toki kaikissa kirjastoissa ei ehkä päästä näin korkeisiin lukemiin, mutta itsepalvelua hyödynnetään silti aktiivisesti ympäri Suomen. (Laakso 2010, 323.)

Mihin suuntaan kirjastojen itsepalvelu ja omatoimisuus voivat vielä kehittyä? On selvää, että itsepalvelua hyödynnetään aktiivisesti ja voitaneen olettaa, että suosio ei ole hiipumassa ainakaan lähiaikoina. Vuodesta 2012 alkaen Suomeenkin on tullut kirjastoja, joita voi käyttää täysin omatoimisesti niin, ettei henkilökuntaa ole lainkaan paikalla, virkailija käy vain järjestämässä aineistoa muutamia kertoja viikossa (Elenius 2014). Onko tällaisissa kirjastoissa tulevaisuus, vai vieläkö ammattitaitoiselle henkilökunnalle löytyy kysyntää? Onko olettavaa, että tulevaisuudessa omatoimikirjastojen avulla on mahdollista tarjota kirjastopalveluita jälleen niilläkin paikkakunnilla, joissa kirjastoja ollaan säästösyistä lopetettu, kun henkilökuntakulut ovat supistettu minimiin?

Kirjastot ovat aina tarttuneet hanakasti uusiin teknologian innovaatioihin, kuten Internetiin, joten ovatko kirjastot etunenässä myös hyödyntämässä muita teknologian mahdollisuuksia, esimerkiksi robotiikkaa, jos se parantaisi tehokkuutta ja lisäisi asiakastytyvääisyyttä? Vai onko itsepalvelun ja automaattikan määrä kirjastoissa jo saavuttanut lakipisteensä, eikä sen lisäämisellä saavuteta enää mitään uutta hyötyä?

3.4 Itsepalvelun kritiikki

Vaikka itsepalvelu ja omatoimisuus ovat vakiinnuttaneet paikkansa niin kirjastoissa kuin muualla yhteiskunnassakin, ja vaikka niiden koetaan monesti parantavan palveluita, ei suhtautuminen niihin ole aina ollut järin neutraalia. Kirjaston kehittyessä nykyiseen suuntaansa ollaan koettu muutosvastarintaa niin työntekijöiltä kuin asiakkaidenkin puolelta. Esimerkiksi 1900-luvun alkupuolella, kun kirjastot alkoivat siirtyä amerikkalaistyyliin avohyllyihin, toisissa kirjastoissa virkailijat vastustivat muutosta, sillä sen pelättiin lisäävän kirjavarkauksia (Laakso 2008, 59). Myös kunnanisillä ja kirjastojen johtokunnilla oli mielikuva siitä, että avohyllyt sopisivat toki kehittyneimmissä oloissa kirjastoihin, mutta ei vielä sen aikaisessa Suomessa (Vatanen 2002, 146). Huoli ei ole ollut täysin aiheellontä, sillä esimerkiksi vielä 1950-luvulla helsinkiläisissä kirjastossa lehtien varastaminen ja turmeleminen ynnä muut lukusalin järjestyshäiriöt olivat niin kiusallisen yleisiä, että koettiin tarpeelliseksi palkata lukusalivalvoja (Laakso 2010, 47).

Itsepalvelu koetaan usein hyväksi vaihtoehdoksi, mutta tilanteessa, jossa itsepalvelu on ainoa vaihtoehto käyttäjät saattavat kokea menettäneensä mahdollisuuden valita henkilökohtaisen palvelun ja itsepalvelun väliltä. Pelkkä itsepalveluvaihtoehto saatetaan myös kokea huonona asiakaspalveluna tai jopa niin, ettei se ole asiakaspalvelua lainkaan, kun asiakas joutuu yksin tekemään kaiken. Myös palveluiden yksipuolistuminen huolestuttaa erityisesti seniorikansalaisia, joiden tietotekninen osaaminen saattaa olla rajallista sekä heitä, joilla on fyysisiä rajoitteita, kuten heikkonäköisyyttä tai liikuntarajoittuneisuutta. (Eriksson & Tuorila 2014, 320; Järvinen 2000, 25; Tuorila 2002, 14.)

Käyttäjien asenteet ja tottumukset saattavat myös hankaloittaa itsepalveluun tottumista. Uudenlainen palvelumalli voi olla hyvinkin erilainen entisestä ja toimintatapojen muuttuminen ei aina käy aivan käden käänteessä. Toiset ihmiset saattavat kokea joutuneensa pakotetuksi itsepalveluun, jolloin käyttäjällä ei ole minkäänlaista positiivista motivaatiota itsepalvelun hyödyntämiseen eikä itsepalvelun omaksuminen tällöin onnistu ainakaan helposti. (Tuorila 2002, 15–17.)

Kirjastojen muuttuminen kylmäasematyyppisiksi on herättänyt keskustelua, siitä miten kirjastot nähdään. Ovatko kirjastot vain lainaus- ja palautuspisteitä, joissa ei tarvita henkilökuntaa lainkaan? Omatoimikirjasto saatetaankin kokea vain kahdesta pahasta pienempänä, jos vaihtoehtona on lakkautus. Omatoimisuuden lisäämistä perustellaan myös säästöillä, mutta eivät kirjasto pysy järjestyksessä ilman henkilökuntaa ja parhaimmatkin automaattit saattavat reistailla, joten ainakaan täysin miehittämätön kirjasto ei näyttäisi olevan tällä hetkellä mahdollinen. (Elenius 2014; Pakarinen 2014.)

4 OMATOIMIKIRJASTOT

Omatoimikirjastoilla tarkoitetaan kirjaston toimipisteitä, jotka toimivat joko kokonaan tai osittain ilman kirjaston varsinaista henkilökuntaa. Tällaiset toimipisteet ovat yleensä hyvin pitkälti automatisoituja. Vaikka kokonaan automaatiikalla toimivat kirjastot ovat verraten uusi ilmiö Suomessa, ei omatoimisuus kirjastoissa ole mikään harvinaisuus. Jo kortistoihin siirryttäessä asiakkaat pääsivät itse etsimään teoksia ja nykyään verkkokirjastojen kautta on mahdollista varata ja uusia aineistoa sekä hakea tietoa. Myös lainaus- ja palautusautomaatit ovat monissa kirjastoissa olleet arkipäivää jo useamman vuoden ajan, ja asiakkaatkin ovat omaksuneet niiden käytön hyvin. Esimerkiksi vuonna 2013 Hämeenlinnan pääkirjaston lainoista 40 prosenttia lainattiin automaateilla ja noin kaksi kolmasosaa kaikista kirjaston lainoista oli uusittu ja/tai lainattu käyttäen verkkokirjastoa ja automaatteja (Hämeenlinnan kirjaston toimintakertomus 2013, 3).

Omatoimikirjastoista puhutaan silloin tällöin myös itsepalvelukirjastoina, mutta itsepalvelu koetaan negatiivisesti latautuneena terminä, joten Suomessa useimmiten puhutaankin juuri siksi omatoimikirjastoista tai toisinaan avoimista kirjastoista (Niemi 2014). Samoin on tapahtunut myös Tanskassa, Ruotsissa ja Norjassa, joissa puhutaankin ”enemmän auki olevista kirjastoista” (esimerkiksi ruotsiksi meröppna bibliotek) tai ”miehittämättömistä” kirjastoista (ruotsiksi obemannade bibliotek) (Isokivijärvi 2013).

4.1 Jukolan lähikirjasto

Opinnäytetyössä keskitytään lähemmin Hämeenlinnan Jukolan kaupunginosan lähikirjastoon, joka on tällä hetkellä lainausmääriltään kaupungin suurin sivukirjasto. Se on perustettu vuonna 1991 ja se on toiminut siitä lähtien Lintukodon kiinteistössä, jossa sijaitsee myös Hämeenlinna-Vanajan seurakunnan tiloja. Jukola sijaitsee noin neljän kilometrin päässä Hämeenlinnan keskustasta länteen päin suunnattaessa ja siellä asuu yli 2000 ihmistä (Hämeenlinnan kaupunginkirjasto 2013).

Suomessa omatoimikirjastojen pilottihankkeena toimineen Jukolan lähikirjaston muuttamiseen osittaiseksi omatoimikirjastoksi saatiin Hämeenlinnan kaupungilta sekä opetus- ja kulttuuriministeriöltä rahoitus vuosille 2011-2012. Aluksi tarkoituksena oli uudistaa Tuuloksen lähikirjasto, mutta asiakkaiden voimakkaan vastustuksen vuoksi kohteeksi vaihdettiin Jukolan lähikirjasto. Uusi omatoimikonsepti vaati kirjastolta jonkin verran muutoksia, joten kirjaston aineistoja karsittiin, sitä kalustettiin uudelleen ja oleskeluun, lehtien lukuun ja aineistojen nostoilte varattiin entistä laajemmat tilat. Myös uuteen kulunvalvontaan oli panostettava: omatoimikirjastoon tuli uudet lainaus- ja palautusautomaatit, valvontakamerat, hälytinpöydät sekä automaattiovet. Aineistot oli varustettu jo aikaisemmin omatoimilainaamisen ja –palauttamisen mahdollistavalla RFID-tekniikalla, joka toimii samalla myös varkaudenestomekanismina, joten omatoimikirjaston valmisteluprosessin aikaan aineistot vain konvertoitiin uutta järjestelmää varten.

Jukolan omatoimikirjaston esikuvana toimi ruotsalaisen Veberödin lähikirjasto Lundissa, johon mallia oli otettu muun muassa Tanskan Silkeborgissa ja Århusissa sijaitsevista omatoimikirjastoista. Näissä kirjastoissa ei ole luovuttu henkilökunnasta, vaan niissä on sen sijaan tarjottu asiakkaille mahdollisuutta käyttää kirjastoa laajennetulla aikataululla, silloinkin kun henkilökuntaa ei ole paikalla (Isokivijärvi 2013.)

Jatketun aukioloajan myötä Jukolan kirjaston aukiolotunnit nousivat aluksi 35 tunnista viikossa 87 viikkotuntiin. Vuoden 2015 alusta aukioloja laajennettiin asiakkaiden toiveista entisestään, niin että kirjasto on viikoittain auki 112 tuntia. Henkilökunta on edelleen paikalla maanantaista keskiviikkoon kello 12–19 sekä torstaista perjantaihin kello 10–17. Viikonloppuisin henkilökuntaa ei ole paikalla. Niiden asiakkaiden, joilta löytyy itsepalvelukirjastokortti, on kuitenkin mahdollista käyttää kirjastoa omatoimisesti joka päivä kello 6 aina kello 22 saakka. (Vanamo-verkkokirjasto 2015).

Jotta asiakkaan olisi mahdollista käyttää kirjastoa omatoimisesti, on hänen vaihdettava vanha kirjastokorttinsa uuteen Esmikko-kulkukorttiin, joka toimii samalla myös kirjastokorttina. Kortti tarvitsee myös PIN-koodin toimiakseen. Omatoimikortin ikärajana on 15 vuotta mutta sitä nuoremmat voivat asioida kir-

jastossa huoltajansa kanssa. Uuden kirjastokortin hakiessaan asiakas myös samalla perehdytetään kirjastokortin käyttöön sekä käyttösääntöihin henkilökunnan toimesta. Pakollinen perehdytys kestää noin 10 – 20 minuuttia, riippuen asiakkaan omasta kyselyinnokkuudesta, ja sen aikana esitellään miten kulkukortti toimii ja mitä asiakkaan tulee huomioida käyttäessään kirjastoa omatoimisesti. Myös lainaus- ja palautusautomaattien käyttöön tutustutaan esittelyn aikana. Verkkokirjastosta löytyy myös muutaman minuutin mittainen opastusvideo kirjaston käyttöön. Marraskuun 2014 alkupuolella omatoimikirjastokortin aktivoineita asiakkaita oli hieman yli 1100 kappaletta, ja henkilökunnan oman kokemuksen mukaan niiden käyttöprosentti on hyvä ja koko ajan kasvamassa. Suurin osa Jukolan omatoimikorttia käyttävistä asiakkaista on läntisen Hämeenlinnan asukkaita (Hämeenlinnan kirjaston toimintakertomus 2013, 3).

Kirjastotila on valvottu kameroilla, kulkukortilla ja kulunvalvontaporteilla. Myös Linnan vartijat –vartiointiyrityksen vartijat kävivät alkuun kirjastolla tarkistuskierroksilla, mutta koska kaikki on sujunut ongelmitta, tästä luovuttiin. Vartijat tulevat kuitenkin hälytettäessä ongelmatilanteissa paikalle. Mikäli asiakas itse rikoo sääntöjä tai aiheuttaa käytöksellään häiriötä, voidaan hänen omatoimikorttinsa takavarikoida. Mikäli asiakas omalla toiminnallaan aiheuttaa hälytyksen, on kirjastolla oikeus periä tältä 40 euron maksu (Vanamo-verkkokirjasto 2014).

4.2 Muut suomalaiset omatoimikirjastot

Jukolan kirjaston auettua keväällä 2012 ovat myös muut suomalaiset kirjastot kiinnostuneet omatoimisuudesta ja tällaisten kirjastojen määrä onkin tasaisesti nousussa. Omatoimikirjastoja ei ole vielä tällä hetkellä juuri tilastoitu, joten niiden tarkka määrä ei ole tiedossa, mutta tilastovuodesta 2014 eteenpäin niitä aletaan kuitenkin tilastoida kirjastot.fi-verkkopalveluun. Syksyllä 2014 Kirjasto-lehden toteuttaman kartoituksen mukaan 51 toimipisteessä on jo omatoimikirjasto tai sellaisen perustamista suunnitellaan. Kyselyyn vastasi yhteensä 138 kirjastoa, joista suuri osa (45 kirjastoa) pitää omatoimimahdollisuutta lisäpalveluna, kahdeksalle kirjastolle se on vaihtoehto lakkautuksille ja kuusi kirjastoa

toimii niin kutsuttuina kylmäasemakirjastoina, eli niissä ei ole henkilökuntaa lainkaan. (Elenius 2014.) Omatoimikirjastoja löytyy tällä hetkellä ainakin Oulusta, Jyväskylästä, Vantaalta, Helsingistä, Turusta ja Tampereelta. (Pakarinen 2014). Yleisten kirjastojen hankerekisteristä käy ilmi, että ainakin Janakkalaan, Kauhavalle, Kuortaneelle ja Vaasaan ollaan suunnittelemassa kirjastojen muuttamista omatoimisiksi. Hankesuunnitelmia tutkiessa käy ilmi, että kireään taloustilanteeseen ollaan vastaamassa toimipisteiden lakkauttamisten sijaan palveluiden kehittämisellä eli laajennetuilla aukioloajoilla. Myös tavoitteissa on lisää lainaus- ja kävijämääriä, jotka ovat valtakunnallisestikin olleet alati laskussa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014b.)

Jukolan kirjaston lisäksi myös muissa omatoimikirjastoissa kokemukset ovat olleet hyviä ja asiakkaat tyytyväisiä. Jukolan kirjaston työntekijät kertovat järjestyshäiriöitä olleen hyvin vähäisesti ja asiakkaat kantavat vastuunsa kirjaston asiallisesti käytöstä. Samoilla linjoilla on myös Oulun kaupungin kirjastotoimen apulaisjohtaja Maija Saraste (2014), jonka mukaan kirjaston käyttäjät kunnioittavat yhteistä omaisuutta (MTV uutiset – STT 2014).

Myös muiden suomalaisten kirjastojen automatisoinnissa on hyvin pitkälti menty samalla kaavalla kuin Jukolassa eli kirjasto on varustettu kulunvalvontajärjestelmällä ja kameroilla, sekä aineistoa kunnostettu. Aukioloaikoja on laajennettu, mutta työntekijämääriä ei ole vähennetty. Kuitenkin hieman erilaisia toteutuksia-kin Suomeen mahtuu esimerkiksi Jyväskylään, Ouluun ja Mynämäelle. Kevästä 2013 alkaen noin vuoden ajan Jyväskylän Kypärämäen pienkirjastossa alkoi toisenlainen kokeilu aukiolojen laajennuksen suhteen. Tänä aikana asukasyhdistyksen jäsenet pitivät kirjastoa auki muutamana iltana viikossa vapaaehtoisvoimin (Paaso & Thúren 2014). Asiakkaiden ja kaupungin positiivisista kokemuksista huolimatta Kypärämäen sivukirjastoa ei voitu tällä tavalla pelastaa, vaan se lakkautettiin huhtikuussa 2014 (Jyväskylän kaupunki 2014a). Myöhemmin saman vuoden syksynä toisen jyvaskyläläisen sivukirjaston, Kortepohjan, aukioloja laajennettiin omatoimilainaamisen- ja palauttamisen avulla (Rauhala 2014).

Perinteisemmän kirjaston tyyllisen itsepalvelukirjaston lisäksi on tarjolla myös aivan toisenlaisia ratkaisuja, kuten niin kutsuttu ”Kirjakaappi”. Oulun yliopistollisesta sairaalasta löytyy Oulun kaupungin kirjaston kanssa yhteistyössä hankittu Suomen ensimmäinen mobiilikirjasto, joka on nimensä mukaisesti pyörien päällä kulkeva punainen kaappi. Kaappi on sairaalan potilaiden käytössä vuorokauden ympäri. Myös muiden asiakkaiden on mahdollista hyödyntää Kirjakaappia sairaalan aukioloaikojen puitteissa. Kaappia käytetään OUTI -kirjastokortilla ja kirjoissa on RFID –tunnisteet, joiden avulla lainattujen ja palautettujen kirjojen liikennettä seurataan. Lainojen uusiminen onnistuu Oulun kaupunginkirjaston verkkosivujen kautta, ja ongelmatilanteissa yhteyttä voi ottaa sairaalan potilas-kirjaston henkilökuntaan, pääkirjastoon tai sairaalan infopisteeseen. (Oulun kaupunki 2013).

Kokonaan itsepalvelulla toimivia kirjastoja eli kylmäasemakirjastoja on Suomessa kirjoitushetkellä ainakin kuusi kappaletta. Yksi tällainen kirjasto sijaitsee Mynämäen kuntaan kuuluvassa Mietoisten taajamassa. Kuten muutkin itsepalvelukirjastot, toimii myös Mietoisten kirjasto hyvin pitkälti samalla konseptilla kuin Jukolankin omatoimikirjasto: itsepalveluaikaan kirjastoon kulkeminen ja sieltä poistuminen hoidetaan erityisen kirjastokortin avulla ja lainaus sekä palautus toimivat automaatin kautta. Asiakkailta on käytössään lainattavan aineiston lisäksi myös tietokoneita ja lehtiä. Virkailija käy kerran viikossa paikalla hyllyttämässä ja järjestämässä aineiston. (Vaskikirjastot 2014; Ylä-Tuuhonen 2014).

Omatoimikirjastojen yhteydessä keskustelunaiheeksi on noussut ikärajat, joita useat kirjastot ovat asettaneet omatoimikirjastokortin saamisen ehdoksi. Hämeenlinnassa ikäraja on 15 vuotta, mutta esimerkiksi Oulussa, Tampereella ja Jyväskylässä ikärajaksi on asetettu 18 vuotta. (Oulun kaupunki 2014; Tampereen kaupunginkirjasto 2014; Jyväskylän kaupunki 2014b). Vantaalla Pointin omatoimikirjastossa ei käyttäjille ole asetettu ikärajaa, vaan nuoret ja lapsetkin saavat käyttää kirjastoa keskenään. Myös Turun Vasaramäen kirjastossa ollaan alettu harkita ikärajan laskemista 15 vuodesta tai jopa sen poistamista kokonaan, sillä kirjaston lähellä olevat koulun oppilaat eivät pääse ikärajojen vuoksi käyttämään kirjastoa silloin, kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Suomen kirjasto-

seuran puheenjohtajan Jukka Relanderin mukaan on hyvä, että erilaisia toimintamalleja kokeillaan, sillä käytännön kokemukset osoittavat parhaiten mikä toimii ja mikä ei, etenkin kun omatoimikirjastot ovat Suomessa sen verran uusi ilmiö. (Aaltonen 2014).

Ainakin ikärajoihin liittyvät seikat ovatkin juuri niitä asioita, jotka ovat nousseet esimerkiksi kirjastot.fi –verkkopalvelun Kirjastokaapeli-keskustelupalstalla erityisesti puheenaiheeksi. Ikärajojen koetaan syrjivän nuoria asiakkaita ja asettavan heidät eriarvoiseen ja epäitsenäiseen asemaan (Högnäs 2014). Ikärajoja voitaneen toisaalta myös pitää perusteltuina sen kannalta, että lasten voi olla hankala omaksua omatoimikirjaston vaatimaa vastuullisuutta. Tulevaisuudessa eri kirjastojen kokemukset tulevat kuitenkin varmasti osoittamaan sen, onko ikärajoille todella tarvetta ja vaikuttavatko ne pidemmällä aikavälillä esimerkiksi omatoimikirjastojen nuorten aineistojen liikkuvuuteen. Muun muassa tällaisten kysymysten pohtiminen on äärimmäisen tärkeää, kun omatoimikirjastojen kehitys on vielä käynnissä, eikä olla vakiinnuttu yhteen tai kahteen tiukasti rajattuun konseptiin. Omatoimikirjastojen määrän jatkuvasti kasvaessa on selvää, että tämä on tulevaisuuden suuntaus ja nyt on aika panostaa toimivan konseptin luomiseen.

4.3 Omatoimikirjastot muissa Pohjoismaissa

Omatoimikirjastot kasvattavat jatkuvasti suosiotaan Suomen lisäksi myös muissa Pohjoismaissa. Eritoten Tanskassa ollaan omatoimisuuden edelläkävijöitä ja aktiivisia toteuttajia, sillä vuonna 2013 Tanskan 450 kirjastosta jo 180 toimi jossain määrin itsepalvelulla eli ovat niin kutsuttuja avoimia kirjastoja (Holmgaard Larsen 2013). Tanskan ensimmäinen omatoimikirjasto on avattu jo vuonna 2004 Jyllannissa, Silkeborgissa. Juuri tämä kyseinen kirjasto on toiminut myös Jukolan omatoimikirjastokonseptin mallina ja Hämeenlinnan kirjaston henkilökuntaa kävi siellä vuonna 2011 vierailulla tutustumassa toimintaan ja toteutukseen (Isokivijärvi 2013).

Holmgaard Larsenin (2013) artikkelista käy ilmi, että kokemukset ovat olleet hyviä. Laina- ja etenkin kävijämäärät ovat lisääntyneet ja uusia lainaajiakin omatoimikirjastot houkuttelevat. Myös laajassa asiakaskyselyssä käy ilmi, että 91 prosenttia vastaajista kokee omatoimikirjaston käytön helpoksi ja vain 35 prosenttia vastaajista käyttää kirjastoa mieluummin silloin, kun henkilökuntaa on paikalla. Asiakkaat ottavat uuden, vastuullisemman asiakkuuden tosissaan ja järjestyshäiriöiden sekä ilkeiden määrät on pysynyt vähäisenä, vaikka täysin ongelmitta ei ole Tanskassakaan selvitty. Muutamissa kaupunkialueilla olevissa omatoimikirjastoissa järjestyshäiriöitä on ollut enemmän ja yhden kirjaston laajennettu aukioloaika jouduttiin hetkeksi lakkauttamaan toistuvien ongelmien vuoksi.

Jukolan kirjastoon on poimittu monia Tanskassa hyväksi havaittuja omatoimikirjaston osa-alueita, kuten kulunvalvonta kirjastokortin ja PIN-koodin avulla, aineiston RFID-tarroitus, käyttäjien ikärajat (ei omatoimikorttia alle 16-vuotiaille) ja valvontakamerat. Se, mikä osassa Tanskan omatoimikirjastoissa eroaa Suomesta, on että kulkulupana toimii kirjastokortin sijaan suomalaista KELA-korttia vastaava henkilökortti, joka löytyy jokaiselta tanskalaiselta. Henkilökorttiin ei tarvitse edes erillistä PIN-koodia, vaan se toimii ihan sellaisenaan. Tällainen järjestely on esimerkiksi Aalborgista, jossa jokainen kunnan asukas voi käyttää kirjastoa henkilökortillaan ikään katsomatta. Helppokäyttöisen systeemin ja joustavien aukiolojen myötä on huomattu, että jopa yli 50 prosenttia kaikista lainoista lainataan itsepalveluaikojen aikana. (Larsen 2010, 58.)

Tanskan jälkeen seuraavana Pohjoismaana omatoimikirjastoista kiinnostui Ruotsi. Vuonna 2009 Lundissa aloitettiin Veberödin taajaman lähikirjastossa kokeilu laajennetulla aukioloajoilla, jotka mahdollistivat kirjaston käytön asiakkaille iltaisin ja viikonloppuisin, jolloin henkilökunta ei enää ollut paikalla. Vaikka Veberödin kokemukset olivat hyviä, ei omatoimikirjastokonsepti lähtenyt leviämään Ruotsissa aivan yhtä nopeasti kuin esimerkiksi Tanskassa, jossa omatoimikirjastojen määrä nousi vuosina 2009–2011 viidestä kirjastosta noin seitsemäänkymmeneen (Eriksson 2011). Keväällä 2013 Örebrossa vietetyillä kirjastopäivillä kävi kuitenkin ilmi, että myös ruotsalaisten kirjastojen kiinnostus

omatoimisuuteen lisääntyy koko ajan ja se koetaan hyväksi tavaksi kehittää kirjastopalveluita lakkautusten sijaan. Omatoimikirjastojen määrä olikin kirjastopäivien aikaan noussut kymmeneen kirjastoon. Omatoimisuudella ja laajemmilla aukioloajoilla koetaan voivan houkutella uusia asiakkaita ja vahvistaa kirjaston yhteiskunnallista roolia entisestään sen ollessa aikaista enemmän auki. (Börjesson ym. 2013).

Ruotsin kirjastoseuran, Svensk biblioteksföreningin, kotisivuilta löytyy lista erilaisista verkostoista, joita ruotsalaiselta kirjastokentältä löytyy. Yksi näistä verkostoista on keskittynyt omatoimikirjastoihin ja niiden kehittämiseen. Verkosto on tarkoitettu heille, jotka ovat edustavat kirjastoja, tai jotka ovat muuttamassa tai jo muuttaneet kirjastonsa omatoimiseksi sekä heille, jotka ovat kiinnostuneet omatoimisuusnäkökulmasta kirjastojen kehitystyön yhteydessä. (Svensk Biblioteksförening 2014.)

Ruotsin ja Suomen jälkeen Norjassa avautui syksyllä 2013 maan ensimmäinen omatoimikirjasto Stavernessa, ja esimerkiksi Tjømen ja Larvikin kunnankirjastot seurasivat pian perässä. Kokemukset ovat myös olleet positiivisia kuten muualakin, mutta samalla esimerkiksi kirjastonjohtaja Monica Deildokk pelkää, että omatoimikirjaston helppous ja suosio johtavat siihen, että poliitikoiden näkemys ammattitaitoisen kirjastohenkilökunnan tärkeydestä laskee. (Holtung 2013.)

Pohjoismaisia omatoimikirjastoja yhdistää niiden samankaltaisuus niin konseptin kuin menestyksenkin osalta. Tanskassa hyväksi havaittua mallia on hyödynnetty jokaisessa Pohjoismaassa, joka on ottanut omatoimikirjastot käyttöönsä. Kokemukset ovat olleet myös hyvin positiivisia ja monissa paikoissa ainakin kirjastokäyntien määrät ovat nousseet ja uudenlainen kirjasto on houkuttanut uusiakin lainaajia kirjastoihin. Omatoimisten kirjastojen määrä tuntuu olevan myös jokaisessa maassa tasaisesti nousussa, vaikka ainakaan toistaiseksi kasvu ei ole ollut ihan niin räjähdysmäistä kuin Tanskassa. Toisaalta siellä omatoimikirjastot ovatkin ehtineet kehittyä jo vuosikymmenen ajan, kun muualla Pohjoismaissa omatoimikirjastot on otettu aktiivisemmin käyttöön vasta lähempänä

vuosikymmenen vaihdetta. Omatoimikirjastojen määrä saattaakin siis tulevaisuudessa lähteä entistä reippaampaan nousuun.

5 ASIAKKAIDEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA JUKOLAN OMATOIMIKIRJASTOSTA

5.1 Tiedonkeruumenetelmät

Tutkimusmenetelmiksi valikoituivat kyselytutkimus sekä puolistrukturoitu teemahaastattelu, jotka toteutettiin kesän ja syksyn 2014 aikana Jukolan kirjastossa. Asiakkaiden kokemuksia päätettiin kerätä kyselytutkimuksella, jotta vastauksia olisi mahdollista saada useampia ja vastausten pohjalta näin ollen kattavampi kokonaiskuva. Se juuri onkin kyselytutkimuksen suurin etu: tietoa on mahdollista saada kerättyä isommalta joukolta nopeallakin aikataululla, kun voidaan kysyä useita asioita samalla kertaa. Hyvän kyselylomakkeen pohjalta myös vastausten analysointi ja käsittely on helppoa, esimerkiksi tietokoneen avulla. (Hirsjärvi ym. 2009, 195).

5.1.1 Kyselylomake

Asiakkaille suunnattu kyselylomake suunniteltiin yhdessä kirjaston työntekijöiden kanssa ja se sisälsi 16 kysymystä, joista kaikki paitsi yksi olivat monivalintakysymyksiä (liite 1). Viimeisessä avoimessa kysymyksessä pyydettiin kehitysehdotuksia Jukolan omatoimikirjastolle ja loppuun lisättiin vielä muutama rivi muille kirjastolle suunnatuille terveisille. Kirjaston henkilökunta oli myös kovin kiinnostunut kuulemaan, miten asiakkaat kokevat kirjastotilat silloin, kun henkilökuntaa ei ole paikalla ja milloin jatkettua aukioloaika hyödynnetään mieluiten. Kysely toteutettiin paperisena lomakkeena kesän 2014 aikana Jukolan lähikirjastossa, koska haluttiin tavoittaa nimenomaan ne asiakkaat, joilla olisi Jukolasta käyttökokemuksia.

Kyselylomakkeen ensimmäiset kysymykset kartoittivat vastaajien taustoja: niissä selvitettiin vastaajan sukupuoli, ikä ja se, kuinka kaukaa vastaaja saapuu kirjastoon. Seuraavat kysymykset koskivat sitä kuinka usein, miten, minä päivinä ja mihin aikaan päivästä kirjastoa käytetään ja onko laajennettu aukioloaika

ja omatoimimahdollisuus muuttaneet asiakkaan kirjastonkäyttötottumuksia. Kyselyssä selvitettiin myös sitä, ovatko asiakkaat huomanneet kirjastopalveluiden laadussa muutosta sen jälkeen, kun omatoimimahdollisuus on otettu käyttöön, koetaanko kirjastotila edelleen turvalliseksi, vaikka henkilökuntaa ei ole paikalla sekä sitä, käyttävätkö asiakkaat mieluummin automaatteja lainaamiseen ja palauttamiseen vai onko henkilökunnan kanssa asioiminen mieluisampaa. Viimeisenä varsinaisena kysymyksenä oli avoin kysymys, jossa pyydettiin kehitysehdotuksia Jukolan omatoimikirjastolle. Tämän jälkeen lomakkeen loppuun jätettiin tilaa muille terveisille.

5.1.2 Teemahaastattelu

Työntekijöiden kokemuksia omatoimikirjastosta lähdettiin keräämään suhteellisen vapaamuotoiselle teemahaastattelulla, joka toteutettiin ryhmähaastatteluna. Haastattelun ajankohta oli syksyllä asiakkaille suunnatun kyselylomakkeen vastauksen analysoimisen jälkeen, sillä työntekijöille suunnatut haastattelukysymykset pohjasivat osittain asiakkaiden antamiin vastauksiin. Haastattelutavaksi valikoitu teemahaastattelu, sillä se on luonteeltaan vapaamuotoisempi kuin strukturoitu lomakehaastattelu. Teemahaastattelulle on ominaista, että haastattelun aihepiiri eli teema on tiedossa, mutta haastattelun tarkka järjestys ja muoto puuttuu. Täysin vapaamuotoinen haastattelu ei silti ollut, sillä se toteutettiin työntekijöille yhtenä parihaastatteluna, jossa kysymykset olivat ennalta laadittu ja ne kysyttiin tietyssä järjestyksessä, välillä tarkennuksia esittäen. Näin ollen kyseessä oli siis puolistrukturoitu teemahaastattelu (Hirsjärvi ym. 2009, 208).

Haastattelu koostui kuudesta kysymyksestä ja muutamista haastateltavien antamia vastauksia koskevasta tarkentavasta kysymyksestä (liite 2). Ensimmäinen kysymys koski kirjastotyön mahdollista muutosta omatoimikirjaston avaamisen jälkeen. Seuraavissa kysymyksissä selvitettiin henkilökunnan omaa kokemusta siitä, onko jatkettulla aukiololla toimivaan omatoimikirjastomalliin siirtyminen ollut kannattavaa ja millaisena he kirjastoammattilaisina näkevät omatoimikirjastojen

tulevaisuuden. Lopuksi selvitettiin sitä, mitä henkilökunta kehittäisi tai tekisi toisin, jos he saisivat ryhtyä tähän prosessiin uudelleen.

5.1.3 Tiedonkeruun toteutus

Tiedonkeruu aloitettiin toteuttamalla asiakaskysely alkukesän 2014 aikana Jukolan lähikirjastossa. Paperinen, nelisivuinen haastattelulomake oli asiakkaiden täytettävissä kolmisen viikkoa lainaustiskin lähellä. Kyselyn oli tarkoitus olla avoinna vain kaksi viikkoa, mutta verkkaisen vastaustahdin vuoksi aukioloaikaa pidennettiin.

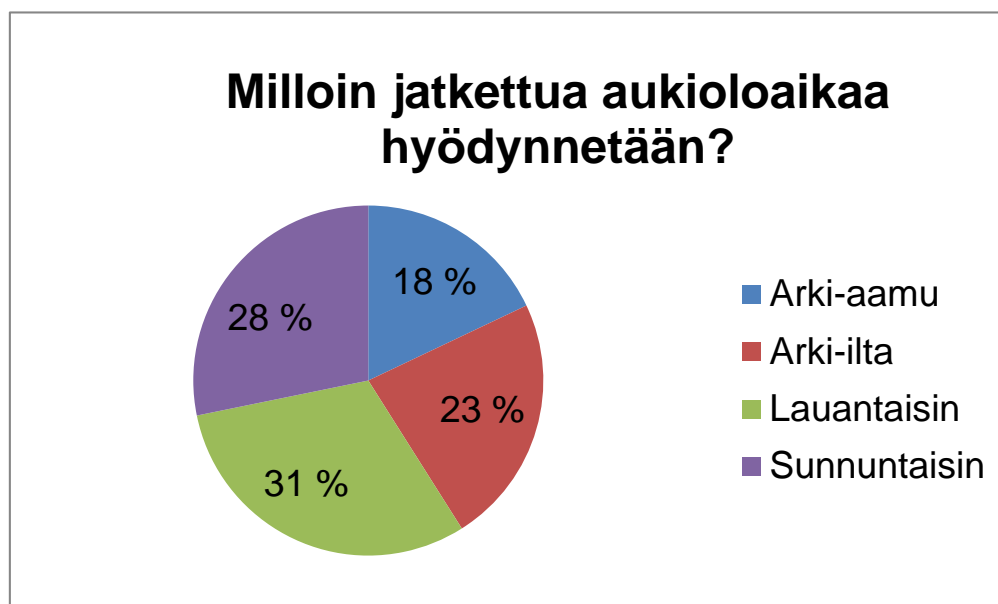
Kun asiakaskyselyn vastaukset saatiin analysoitua, koostettiin henkilökunnalle suunnatun teemahaastattelun sisältö osittain asiakaskyselyn pohjalta. Haastattelu suoritettiin syksyllä 2014 Jukolan kirjastossa ja siihen osallistui kaksi Jukolan kolmesta vakituisesta työntekijästä, joten haastattelu tehtiin parihaastatteluna. Pari- ja ryhmähaastattelun suurimpana etuna on se, että haastateltavat ovat yleisesti ottaen vapautuneempia ja luontevampia, kun paikalla on useampi haastateltava. Haastateltavien on myös helpompi tukea toisiaan etenkin muistinvraisia vastauksia annettaessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 210). Haastattelu oli myös helpompi sovittaa aikataulullisesti, kun yhdellä haastattelulla saatiin kerättyä kahdelta henkilöltä tietoa.

5.2 Tutkimustulokset

Kaiken kaikkiaan asiakaskyselyyn saatiin vastauksia 22 kappaletta, 14 vastausta naisilta ja 8 kappaletta miehiltä. Vastaajien iät jakautuivat melko tasaisesti ikävuosien 19–79 välille. Suurin osa vastaajista oli iältään 60-69 vuotta. Melkein 60 prosenttia vastaajista tulee kirjastoon alle kilometrin päästä ja loputkin vastaajista tulevat 1-5 kilometrin säteeltä. Kyselyyn osallistujista melkein 80 prosenttia käyttää kirjastoa joko joka päivä, muutamia kertoja viikossa tai ainakin kerran viikossa ja loputkin vastasivat käyvänsä Jukolan kirjastossa muutamia

kertoja kuukaudessa, joten vastaajat olivat kaikki suhteellisen aktiivisia kirjastonkäyttäjiä.

Taustatietojen jälkeen asiakkailta kysyttiin, onko heidän kirjastonkäyttönsä muuttunut uuden laajennetun aukioloaikataulun myötä, johon kaikki vastanneista yhtä lukuun ottamatta kertoivat kirjastonkäyttönsä lisääntyneen. Yksi vastaaja totesi asioivansa mieluummin henkilökunnan kanssa, joten hänen kirjastonkäyttönsä ei laajennetulla aukiololla ole vaikutusta. Asiakkaita pyydettiin myös erittelemään mihin aikaan päivästä he hyödyntävät kirjaston omatoimimahdollisuutta (kuvio 1).



Kuvio 1. Milloin asiakkaat hyödyntävät jatkettua aukioloaikaa.

Selvästi eniten jatkettua aukioloaikaa hyödynnetään viikonloppuisin, jolloin kirjasto oli aikaisemmin kiinni. Myös arkiaamuille ja -illoille riittää kävijöitä. Henkilökunnan haastattelut vahvistivat mielikuvaa siitä, miten kirjaston käytön mahdollisuutta on myös viikonloppuisin on toivottu asiakkaiden keskuudessa. Kyseilyn aikaan Jukolan kirjasto ei ollut kyselyn aikaan perjantai-iltaisina kuin kello 17 asti auki, ja avoimissa kysymyksissä perjantain aukioloonkin toivottiin laajennuksia. Kyselyn toteutuksen aikaan kirjasto oli kulkukortin hakeneille asiakkaille avoinna kello 8, mutta saaduista vastauksista ja henkilökunnan kokemuksen mukaan oli selvää monien asiakkaiden toivovan, että kirjastoon olisi mahdollista

päästä vieläkin aikaisemmin esimerkiksi lukemaan päivän lehdet. Nykyisin kirjastoon pääsee omatoimikortilla jo kello 6 aamulla.

Lehtien ja kirjojen lukeminen nousikin seuraavan kysymyksen toiseksi suosituimmaksi aktiviteetiksi (30 %), jota omatoimikirjastossa tehdään. Lainausta ja palautus oli suosituinta (47 %), ja osa kertoi käyttävänsä tietokoneita (13 %). Kirjastossa käydään myös jonkun verran tekemässä töitä (2 %) ja muuten vain viettämässä aikaa (8 %).

Asiakkailta tiedusteltiin myös kenen kanssa he käyttävät omatoimikirjastoa, sillä esimerkiksi alle 15-vuotiaat eivät saa vielä omaa korttia, mutta kirjastossa on mahdollista käydä huoltajan kanssa. Yli puolet vastaajista, 56 prosenttia, vastasi käyttävänsä kirjastoa yksin, viidesosa vastaajista käy kirjastonsa perheen kanssa ja loput vastaajista yhdessä puolisonsa tai ystävänsä kanssa.

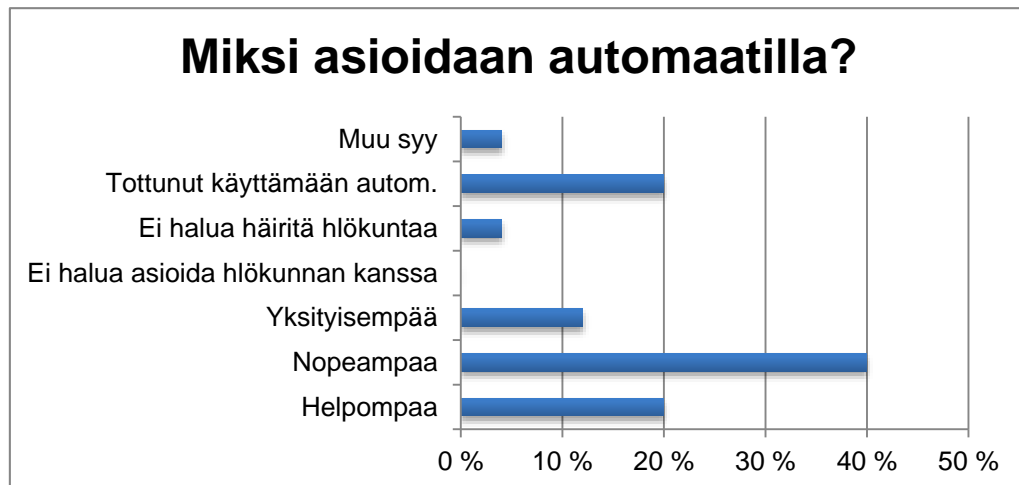
Asiakkaat olivat myös kaikki sitä mieltä, että kirjastoon sisäänkirjautuminen kirjastokortin ja PIN-koodin avulla on helppoa. Tosin muutamia kommentteja oli tullut siitä, etteivät ovet ole aina toimineet ja kirjaston työntekijät vahvistivatkin, että etenkin alkuvaiheissa kirjaston kulunvalvonnassa oli hieman hankaluuksia. Nämä ongelmat ovat sittemmin saatu selvitettyä. Avoimissa kommentteissa kiitettiin hyvästä perehdytyksestä ja sisäänkirjautumisen yksinkertaisuudesta. Työntekijöitä haastateltaessa he kertoivatkin juuri hyvän perehdytyksen olevan avainasemassa omatoimikirjaston käytössä. Ne ovat tuoneet myös uutta väriä kirjastotyöhön ja ovatkin nykyään suuressa roolin kirjaston arjessa, sillä jokaisen asiakkaan perehdytykseen on varattava aikaa 10-20 minuuttia.

Kyselylomaketta suunniteltaessa etenkin kirjaston työntekijöitä kiinnosti kovasti se, miten asiakkaat kokevat kirjastotilan varsinaisten aukioloaikojen ulkopuolella, jolloin henkilökuntaa ei ole paikalla. Vaikka tila on valvottu kameroilla sekä hälytinporteilla ja vartijat tulevat tarvittaessa paikalle, voi henkilökunnan puuttuminen saada asiakkaissa aikaiseksi turvattomuuden tunnetta. Jukolan tiedetään olevan jokseenkin levottoman alueen maineessa ja tämäkin aiheutti jo omatoimikirjaston suunnitteluvaiheessa huolta mahdollisista järjestyshäiriöistä ja ilkivallasta. Kyselyyn vastanneista kuitenkin yhteensä 71 prosenttia oli sitä mieltä,

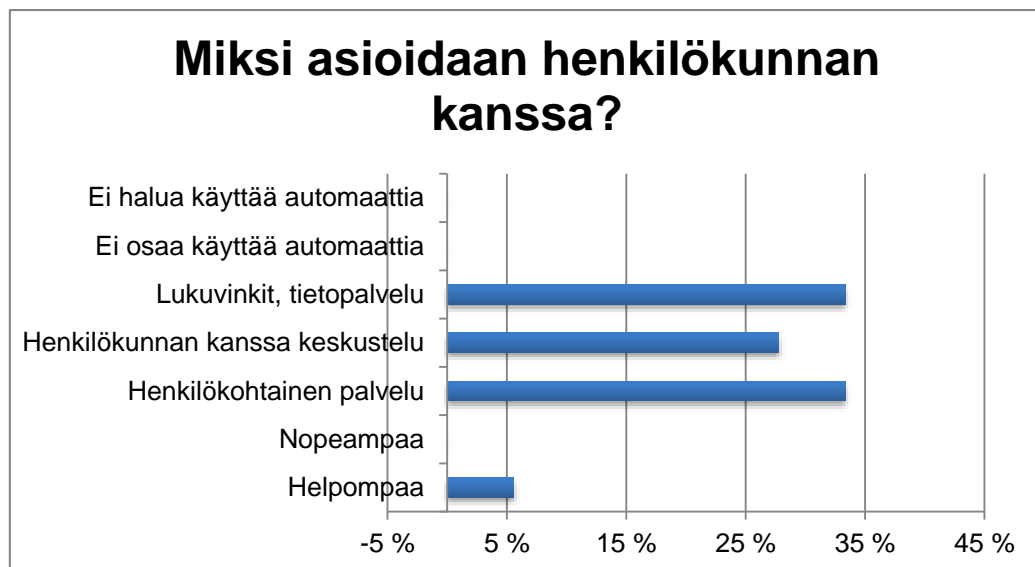
että kirjasto tuntuu nykyään yhtä rauhalliselta ja turvalliselta kuin ennenkin ja 14 prosenttia oli sitä mieltä, että kirjasto on nykyään rauhallisempi kuin ennen. 8 prosenttia vastanneista koki kuitenkin kirjaston rauhattommaksi tai turvattommaksi kuin ennen. Asiakas, joka oli vastannut kokevansa kirjaston turvattommaksi, oli myös valinnut vaihtoehtoista kirjaston olevan ”yhtä rauhallinen kuin ennenkin”, joten on mahdollista että asiakkaan on ollut tarkoitus valita esimerkiksi valitsemansa vaihtoehdon yläpuolella oleva ”yhtä turvallisempi kuin ennenkin” –vastausvaihtoehto. Myös henkilökunnan kokemukset ovat alkutaipaleen skeptisyydestä muuttuneet positiivisempaan päin, koska kirjaston kahden ensimmäisen aukiolovuoden aikana järjestyshäiriöitä ei ole juurikaan ollut ja vain muutamia kortteja on jouduttu takavarikoimaan väärinkäytösten takia. Henkilökunta kokee hyvän perehdyttämisen olevan yksi syy järjestyshäiriöiden vähäiseen määrään - jo alusta asti tehdään selväksi, että valvonta toimii ja käyttösääntöjen rikkomisella on seurauksensa.

Koska kyselyssä haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia nimenomaan oma-toimikirjastosta ja itsepalvelumahdollisuudesta, kartoitettiin vastanneiden automaattien käyttötottumuksia ja –kokemuksia seuraavissa kysymyksissä. Suurin osa, 86 prosenttia vastanneista, kertoi käyttäneensä lainaus- ja palautusautomaatteja. Niistä vastaajista, jotka eivät käyttäneet automaattia yksi kolmasosaa vastasi, ettei osaa tai halua käyttää automaattia ja kaksi kolmasosaa kertoi asioivansa mieluummin henkilökunnan kanssa. Kaikista vastaajista 44 prosenttia asioi mieluummin automaatilla kuin henkilökunnan kanssa, 28 prosenttia asioi taas mieluummin henkilökunnan kanssa ja loput vastaajista eivät osanneet sanoa, kummalla asioi mieluummin tai asioivansa yhtä mieluusti molemmilla.

Kuvioista 2 ja 3 voidaan tarkastella asiakkaiden syitä asioida automaatilla ja henkilökunnan kanssa.



Kuvio 2. Miksi asioidaan automaatilla.



Kuvio 3. Miksi asioidaan henkilökunnan kanssa.

Selvästi suosituin syy automaatin käyttöön oli sen nopeus, ja 40 prosenttia vastanneista lainaa ja palauttaa aineiston siksi mieluummin automaatilla. Automaatit koettiin myös helpommaksi vaihtoehdoksi (20 %) kuin henkilökunnan kanssa asioiminen. Helppouden kanssa yhtä suosituksi vaihtoehdoksi nousi tottumus automaattien käyttöön. Muutamat vastanneista olivat myös tarkentaneet kysymyslomakkeelle, että henkilökunnalla on silloin tällöin jonoja, jolloin on nopeampaa ja helpompaa käyttää automaattia. Kukaan vastanneista ei kuitenkaan kokenut, etteivät varsinaisesti haluaisi asioida henkilökunnan kanssa ja useat

vastanneista olivatkin lähettäneet kiitokset hyvästä ja asiantuntevasta palvelusta kysymyslomakkeen viimeisessä avoimessa kohdassa. Vain 4 prosenttia vastanneista koki häiritsevänsä työntekijöitä, joten siksi he valitsivat mieluummin automaatin. Muun syyn oli valinnut 4 prosenttia vastaajista, mutta näitä syitä ei sen tarkemmin avattu sille varatussa vastauskentässä.

Vaikka automaateilla asiointi olikin suosittua asiakkaiden keskuudessa, monet kokivat henkilökunnalta saadun palvelun myös tärkeäksi. Tämä heijastui eritoten kyselyyn vastanneiden avoimissa kommenteissa, mutta esimerkiksi kolmasosa (33 %) vastanneista kertoi hakevansa henkilökunnalta etenkin tietopalveluapua ja lukuvinkkejä. Henkilökohtaisen palvelun kaipuu ja halu keskustella henkilökunnan kanssa muodostivat yhteensä 61 prosenttia kaikista tulleista vastauksista, myös eräs pääsääntöisesti automaattia käyttävä asiakas oli kommentoinut vastauslomakkeeseen keskustelewansa mielellään henkilökunnan kanssa muutoin, vaikka heiltä ei sen kummemmin kaipaisikaan palvelua. Vain yksi vastaajista oli kokenut henkilökunnan kanssa asioimisen automaattia helpommaksi.

Viimeinen varsinaisista kysymyksistä oli avoin kysymys, jossa pyydettiin listamaan mahdollisia kehitysehdotuksia Jukolan omatoimikirjastoa koskien. Tähän kysymykseen oli vastannut seitsemän (7) henkilöä. Kahdessa vastauksessa toivottiin vieläkin laajempia aukioloaikoja, lähinnä koskien arki- ja sunnuntaiaamuja. Tähän toiveeseen vastattiinkin ja Jukolan aukioloajat laajenivat vuoden 2015 alusta. Kaksi vastaajista totesi kirjaston palveluiden olevan riittäviä ja omatoimijärjestelmän olevan ”hyvä ja toimiva”. Lopuissa vastauksissa toivottiin kirjastoon uusimpia kirjoja, kahvi- ja kaakaoautomaattia ja kopiointimahdollisuutta.

Muita terveisiä kirjastolle oli tullut 17 kappaletta, joista suurimmassa kiitettiin henkilökuntaa hyvästä palvelusta ja kehuttiin Jukolan omatoimikirjastoa onnistuneesti toteutetuksi. Näistä vastauksista huokui asiakkaiden tyytyväisyys Jukolan kirjaston tarjoamiin palveluihin ja sama kävi ilmi myös kysymyksessä, jossa pyydettiin asiakkaita arvioimaan, onko kirjaston muuttuminen omatoimikirjastoksi vaikuttanut kirjastopalveluiden laatuun. Vastanneista 86 prosenttia koki palve-

luiden parantuneen ja loput 14 prosenttia eivät olleet huomanneet muutokseen olleen mitään vaikutusta palveluiden laatuun.

Vaikka asiakkaat olivatkin kyselyn perusteella tyytyväisiä uuteen omatoimikirjastoon, ei alku ollut helppo. Kun uutta omatoimikirjastokonseptia lähdettiin esittelemään asiakkaille, oli reaktio varsin kielteinen. Asiakkaat vastustivat muutosta ja myös henkilökunnan haastatteluista kävi ilmi, että ihmisiltä oli tullut varsin ärhäkkää palautetta. Paljon on tapahtunut hieman yli kahdessa ja puolessa vuodessa ja sen huomaa: asiakkaat ovat todella ottaneet kirjaston omakseen ja he nauttivat jatkuvan aukioloajan tuomasta joustavuudesta. Myös kirjaston henkilökunta kokee, että vaikka muutos olikin suuri, se oli myös loppujen lopuksi kannattava. Muutosprosessi tosin kaipaasi hieman hiomista ja etenkin viestintään tulisi panostaa vastaisuudessa, kun lähdetään toteuttamaan uudenlaisia kirjastohankkeita.

6 LOPPUPÄÄTELMÄT

Vaikka itsepalvelu ei ole Suomessa eikä kirjastoissakaan järin uusi ilmiö, on sen kehitys juuri kirjastomaailmassa ottanut vasta viime vuosien aikana kunnolla tuulta alleen. Ensimmäinen omatoimikirjasto avattiin keväällä 2012 ja marraskuussa 2014 Kirjastolehden selvityksen mukaan jopa 51 kirjastossa oli suunnitelmia omatoimisuuden lisäämiseen. Voidaankin siis todeta itsepalvelun ja omatoimisuuden vakiinnuttaneen paikkansa myös kirjastomaailmassa. Omatoimisuus ei ole aina aivan täysin ongelmaton ja muun muassa Jukolan kirjaston henkilökunnan haastatteluiden perusteella oli selvää, että vaikka itsepalvelu on ihmisille tuttua monilla muilla elämän osa-alueilla, oli ajatus omatoimikirjastosta jopa pelottava asiakkaille ensi kuulemalla. Asiakkaiden kyselylomakkeen tuloksista kävi kuitenkin ilmi, että alun järkytyksestä oli selvitty hyvin ja omatoimikirjaston käyttö on omaksuttu sekä asiakkaat ovat innostuneet mahdollisuudesta käyttää kirjastoa vapaammin omien aikataulujensa mukaan. Vaikka kyselyn otanta jäi melko suppeaksi, eikä vastauksia ehkä voida suoraa laajemmin yleistää, olivat ne silti hyvin samoilla linjoilla muissa lähdeaineistoissa esiintyvien kokemusten ja mielipiteiden kanssa.

Omatoimisuus ja itsepalvelu ovat herättäneet kautta aikain myös kirjaston henkilökunnan keskuudessa paljon keskustelua. Aluksi oltiin huolissaan varkauksista ja aineiston turmelemisesta, tänä päivänä asiakkaisiin luotetaan ja koetaan, että kirjastoa pidetään yhteisenä, arvokkaana tilana, jota arvostetaan. Nykyään omatoimikirjastoissa asiakkaalta saattaa jäädä kokonaan niin sanottu sosiaalinen kontakti saamatta. Jukolan asiakkaille tehdyssä kyselyssäkin kävi ilmi, että monet asiakkaat pitävät henkilökunnan kanssa keskustelemisesta ja vaikka he käyttäisivätkin automaatteja, niin silti henkilökuntaan otetaan mielellään kontaktia. Kirjastot saattavat olla toisille henkilöille päivän ainoa sosiaalinen hetki, joten niin sanotut kylmäasemakirjastot, joissa henkilökunta käy lähinnä vain kääntymässä, saattavat pelottaa toiset asiakkaat pois. Asiakkaita alkuun myös pelotti, että automaattit korvaavat henkilökunnan kokonaan ja tutuiksi tulleiden lähikirjaston työntekijöiden työn jatkumisen puolesta oltiin huolissaan.

Toinen asia, josta omatoimikirjastojen yhteydessä tällä hetkellä puhutaan on ikärajat. Toisissa kirjastoissa on 15, 16 tai jopa 18 vuoden ikäraja, toisissa kirjastoissa ei ole ikärajoja ollenkaan ja nämä epäyhtenäiset käytännöt puhuttavat. Ikärajojen koetaan luovan epätasa-arvoa nuorten ja vanhempien käyttäjien välille sekä heikentävän nuorten intoa käydä kirjastossa, jos siihen on mahdollisuus vain huoltajan kanssa. Toisaalta taas ikärajoissa koetaan olevan kyse vastuullisuusasioista. Omatoimikirjastoja käyttäessä asiakkaan tulee palvella itse itseään ja kirjastokäynnillä on enemmän muistettavaa, kun henkilökuntaa ei ole paikalla ja asiakkaan tulee huolehtia esimerkiksi siitä, etteivät kirjaston ovet jää auki tai ettei samalla oven avauksella kirjastoon livahda muita ihmisiä.

Voiko kirjastojen ikärajoilla olla myös pidempiaikaisempia vaikutuksia? Jos ikärajat vähentävät nuorten kirjastokäyntien määrää omatoimikirjastossa, voiko se vaikuttaa esimerkiksi lainaus- ja kävijämääriin huomattavasti? Onko mahdollista, että kirjaston nuorten- ja lastenosasto jää niin vähälle huomiolle, että kirjastoa kannattaa profiloida ja panostaa lähinnä aikuisia kiinnostavaan materiaaliin? Vain muutaman vuoden perusteella ei tietenkään voida vetää vielä kovin lopullisia johtopäätöksiä asiasta, mutta varmasti tulevaisuuden kannalta sitä voitaisiin ajatella mielenkiintoisena tutkimusaiheena.

Omatoimikirjastoista puhuttaessa myös asiakkaiden yksityisyys on tärkeä aihe. Yleisesti ottaen itsepalvelun lisääminen tuo asiakkaalle omaa vastuuta ja yksityisyyttä, kun aineiston lainaus ja palautus on mahdollista automaattilla, eikä asiakkaan tarvitse kokea häpeää vaikka aineiston aihepiiri saattaisi tuntuakin kiusalliselta. Asiakkaan yksityisyys nousee erityisesti esille varausten itsepalvelunoutojen yhteydessä. Toisissa kirjastoissa varatut teokset ovat kaikkien asiakkaiden ulottuvilla avohyllyissä varaajan tiedot esillä. Toisissa kirjastoissa varaukset voi noutaa esimerkiksi nimimerkin tai numerosarjan (esimerkiksi varausnumero tai kirjastonkortin numero) avulla, mikä taas lisää asiakkaan anonymiteettiä.

Omatoimikirjastoja koskevia artikkeleita ja kirjoituksia tutkiessa esiin nousi myös kirjaston ja kirjastoalan ammattilaisten arvostus. Kun kirjaston on todettu toimivan mainiosti ilman henkilökuntaakin monta tuntia päivässä, onko mahdollista,

että unohdetaan ammattitaitoisen henkilökunnan merkityksen ja kirjastot alenevat automatisoiduiksi lainaamoiksi sen sijaan, että ne nähtäisiin edelleen vapaata tietoa ja sivistystä edistävänä instanssina. Ainakin toistaiseksi kirjastot ovat säilyttäneet saman määrän henkilötyövuosia, vaikka kirjaston toimintaa olisikin automatisoitu runsaasti, mutta voidaanko asiantilan olettaa pysyvän myös tulevaisuudessa samanlaisena? Taloustilanne on muutoinkin tiukka ja julkiselta sektorilta kiristetään koko ajan, joten voiko toimiva itsepalvelu muodostua syyksi vähentää kirjastoalan rahoitusta entisestään?

Suomalaisen omatoimikirjaston voidaan nähdä olevan vielä aivan alkutaipaleellaan ja paljon kehitettävää riittää. Vaikka omatoimikirjastot ovat hyvin pitkälti samanlaisia, saattavat käytännöt vaihdella paikkakuntien välillä jonkin verran. Uusien kirjastojen myötä kokemukset omatoimisuudesta karttuvat ja ajan myötä omatoimisuuden lisääntymisen vaikutuksista kirjastomaailmaan saadaan arvokasta tietoa, jonka pohjalta voidaan kehittää taas kirjastoa eteenpäin, vaikka lähitulevaisuudessa taloustilanne ei paranisikaan. Sillä juuri siitähän tästä loppujen lopuksi on kyse – toimiva kirjasto on sellainen, joka elää ajan ja ihmisten mukana sekä tarjoaa kansalaisille mahdollisuuden itsensä kehittämiseen uudistuvassa yhteiskunnassa.

LÄHTEET

- Aaltonen, H. 2009. Kirjavarastosta olohuoneeksi: yleisten kirjastojen tilojen historiaa. Teoksessa Mäkinen, I. 2009 (toim.) Suomen yleisten kirjastojen historia. Helsinki: BTJ Kustannus
- Aaltonen, S. 2014. K-15 on ehkä liikaa – Turku laskemassa itsepalvelukirjastojen ikärajoja. Viitattu 20.11.2014. http://yle.fi/uutiset/k-15_on_ehka_liikaa__turku_laskemassa_itsepalvelukirjastojen_ikarajoja/7469292
- Alanen, M. 2008. Lukemisen iloa jo toistasataa vuotta: Jyväskylän kaupungin kirjaston historiaa vuodesta 1860. Viitattu 3.5.2015. http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/23866_taitettu_kirjastohistoriawww.pdf
- Börjesson, A.; Elding, K.; Fredrikson, K.; Isberg, C. 2013. Meröppna bibliotek. Viitattu 27.11.2014. <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2013/02/meroppet2.ppt>
- Elenius, L. 2014. Kirjasto ilman henkilökuntaa. Kirjastolehti 5/2014.
- Eriksson, K. & Tuorila, H. 2014. Suomalainen itsepalvelukulttuuri historiallisesta näkökulmasta. Historiallinen aikakauskirja 3/2014, 311–321.
- Eriksson, M. 2011. Rapport: Utvärdering av Veberöds meröppna bibliotek 2010-2011. Viitattu 1.12.2014. https://www.skane.se/sv/Webbplatser/Kultur-Skane-samlingsnod/Kultur_Skane/Utdredningar-och-rapporter/Rapport-Utvardering-av-Veberods-meroppna-bibliotek-2010-2011/
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- HelMet-verkkokirjasto 2014. HelMet jälleen verkkobrändien kärjessä - kiitos asiakkaille! Viitattu 3.5.2015. http://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/HelMet_jalleen_verkkobrändien_karjessa__%2849757%29
- Holmgaard Larsen, J. 2013. Open libraries in Denmark. Viitattu 29.10.2014. <http://slq.nu/?article=volume-46-no-3-2013-5>
- Holtung, H.T. 2013. Norges eneste ubetjente bibliotek. Viitattu 1.12.2014. <http://www.nrk.no/vestfold/norges-eneste-ubetjente-bibliotek-1.11359763>
- Hämeenlinnan kaupunginkirjasto 2013. Häme-Wiki: Jukolan kirjasto. Viitattu 23.10.2014. http://www.hamewiki.fi/wiki/Jukolan_kirjasto
- Hämeenlinnan kaupunki 2014. Kaupunki-info/Historia. Viitattu 23.10.2014. <http://www.hameenlinna.fi/Kaupunki-info/Historia/>
- Hämeenlinnan kirjaston toimintakertomus 2013. Viitattu 29.11.2014. http://www.e-julkaisu.fi/hameenlinnan_kaupunginkirjasto/toimintakertomus-2013/
- Högnäs, G. 2014. Ohoi, millä ehdoilla Suomen omatoimikirjastot leviävät leviämistään? Viitattu 8.12.2014. <http://www.kirjastot.fi/fi/node/45375#.VlPkuWSsWWK>
- Isokivijärvi, I. 2013. Itsepalvelu – asiat pohditaan jo rakennusvaiheessa. Viitattu 15.5.2015. http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/57820/30.5.2013_Rakentamissseminaari_Isokivij%C3%A4rvi/701f8617-971f-4d13-ae82-aa8e0a1a5abe

Jyväskylän kaupunki 2014a. Kirjastoverkkoselvitys 2014–2025. Viitattu 1.12.2014. http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/67936_Kirjastoverkkoselvitys_2014_2025_230414.pdf

Jyväskylän kaupunki 2014b. Keski-Suomen ensimmäinen omatoimikirjasto laajentaa kirjaston aukioloaikoja perjantai-iltoihin ja viikonloppuun. Viitattu 3.12.2014. <http://www.jyvaskyla.fi/ajankohtaista/1/0/71616>

Järvinen, R. Itsepalvelu ei ole palvelua. Talouselämä 1/2000, 25.

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjastot.fi & Suomen kirjastoseura 2013. Taloustilanteen vaikutus kirjastoihin. Viitattu 23.10.2014. <http://www.kirjastot.fi/fi/tiedotteet/taloustilanteen-vaikutus-kirjastoihin-13163e#.Vlo91WSsWWI>

Laakso, M. 2010. Kansanvalistajasta kansalaisten olohuoneeksi: Helsingin kaupunginkirjasto 1940-2005. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Larsen, M. 2010. Open libraries and self-service. Julkaisussa Nordic Public Libraries 2.0. København.Danish Agency for Libraries and Media. Viitattu 27.11.2014. http://www.kulturstyrelsen.dk/fileadmin/publikationer/publikationer_engelske/Nordic_public/Nordic_Public_Libraries_2.0.pdf

MTV uutiset – STT 2014. Omatoimikirjastojen määrä kasvussa - näin kirjasto säilyy. Viitattu 30.11.2014. <http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/omatoimikirjastojen-maara-kasvussa/4256272>

Niemi, P. 2014. Pointin kirjaston omatoimikirjasto. Viitattu 10.12.2014. <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/#comment-165>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014a. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Viitattu 15.5.2015 <http://tilastot.kirjastot.fi/>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014b. Suomen yleisten kirjastojen hankerekisteri. Viitattu 23.10.2014. <http://hankkeet.kirjastot.fi/>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015. Työryhmä valmistelemaan kirjastolain uudistamista. Viitattu 15.4.2015. <http://okm.fi/OPM/Tiedotteet/2015/02/kirjastolakityoryhma.html>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Helsinki. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 23.10.2014. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>

Oulun kaupunki 2013. Kirjakaappi. Viitattu 1.12.2014. <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjakaappi>

Oulun kaupunki 2014. Omatoimikirjastoissa voi asioida myös palveluaikojen ulkopuolella. Viitattu 3.12.2014. <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/omatoimikirjastot>

Paaso, M. & Thüren, P. Kirjastot pyörivät vapaaehtoisten voimalla. Viitattu 8.12.2014. http://yle.fi/uutiset/kirjastot_pyorivat_vapaaehtoisten_voimalla/6823195

Pakarinen, A. 2014. Kokemuksia omatoimikirjastoista. Viitattu 5.5.2015. <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/>

Rauhala, T. 2014. Kortepohjaan Keski-Suomen ensimmäinen omatoimikirjasto. Viitattu 1.12.2014. <http://www.ksml.fi/uutiset/keski-suomi/kortepohjaan-keski-suomen-ensimmainen-omatoimikirjasto/1880284>

Saarti, J. 2009. Seinätön kirjasto: Tieto- ja viestintäteknikkaa yleisissä kirjastoissa 1970–1990 – luvuilla. Teoksessa Mäkinen, I. 2009 (toim.) Suomen yleisten kirjastojen historia. Helsinki: BTJ Kustannus.

Svensk Biblioteksforening 2014. Presentation av nätverken. Viitattu 25.11.2014. <http://www.biblioteksforeningen.org/var-verksamhet/natverk/presentation-av-natverken/>

Tampereen kaupunginkirjasto 2014. Terälahden kirjasto. Viitattu 3.12.2014. <http://kirjasto.tampere.fi/kirjastot-ja-aukiolot/teralahti/>

Tuorila, H. 2002. Syrjäyttääkö itsepalvelu henkilökohtaisen palvelun? Keskustelualoitteita 32. Kuluttajatutkimuskeskus.

Vanamo-verkkokirjasto 2015. Jukolan kirjasto. Viitattu 3.5.2015. <https://vanamo.verkkokirjasto.fi/web/arena/jukola>

Vanamo-verkkokirjasto 2014. Ohjeet Jukolan kirjaston itsepalvelun käyttöön. Viitattu 29.10.2014. https://vanamo.verkkokirjasto.fi/documents/10448/58919/Jukolan_itsepalvelus%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6t_2014.pdf/5be0301b-f3b5-4502-83e4-436528087061

Vaskikirjastot 2014. Mietoisten itsepalvelukirjasto. Viitattu 1.12.2014. <https://www.vaskikirjastot.fi/web/arena/mietoinen>

Vatanen, P. 2002. Sääty-yhteiskunnan kirjastosta kansalaisyhteiskunnan kirjastoksi: Yleisten kirjastojemme murroskausi 1890-luvulta 1920-luvulle. Bibliotheca Historica 74. Helsinki. SKS.

Ylä-Tuuhonen, M. 2014. Virkailija paikalla kerran viikossa – itsepalvelu pelastaa kirjastoja. Viitattu 10.12.2014. <http://www.hs.fi/kotimaa/a1397481592272>

Jukolan asiakaskyselyn lomake

Kysely Jukolan omatoimikirjaston käytöstä

Kyselyn tuloksia hyödynnetään Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelman opinnäytetyössä, jossa perehdytään tarkemmin Jukolan omatoimikirjastoon. Tulokset käsitellään luottamuksellisesti, eikä niistä voi päätellä vastaajan henkilöllisyyttä.

Kiitos vastaamisesta!

1. Sukupuoli

Nainen ☐

Mies ☐

2. Ikä

15-18 vuotta ☐

60-69 vuotta ☐

19-29 vuotta ☐

70-79 vuotta ☐

30-39 vuotta ☐

80-89 vuotta ☐

40-49 vuotta ☐

yli 90 vuotta ☐

50-59 vuotta ☐

3. Kuinka kaukaa tulet kirjastoon?

alle 1 kilometrin päästä ☐

1-5 km päästä ☐

5-10 km päästä ☐

yli 10 km päästä ☐

4. Kuinka usein käytät Jukolan omatoimikirjastoa?

Joka päivä ☐

Muutaman kerran viikossa ☐

Kerran viikossa ☐

Muutaman kerran kuukaudessa ☐

Harvemmin ☐

5. Onko kirjaston käyttösi lisääntynyt laajennetun aukiolon myötä?Kyllä, koska laajennetut aukioloajat mahdollistavat sen ☐Ei, koska haluan asioida kirjaston henkilökunnan kanssa ☐Omatoimimahdollisuudella ja laajennetulla aukiololla ei ole ollut vaikutusta kirjastonkäyttöni ☐Muuta: ☐

6. Milloin hyödynnät jatkettua aukioloaikaa pääasiallisesti?Arkiaamuisin ennen kirjaston aukeamista ☐Arki-iltaisoin kirjaston sulkeuduttua ☐Lauantaisin ☐Sunnuntaisin ☐**7. Mitä yleensä teet kirjastossa?**Lainaan/palautan aineistoa ☐Käytän tietokoneita ☐Luen lehtiä ☐Opiskelen/työskentelen ☐Vietän aikaa ☐**8. Kenen kanssa käytät omatoimikirjastoa?**Yksin ☐Perheen kanssa ☐Puolison kanssa ☐Jonkun muun kanssa, kenen? ☐

9. Onko Jukolan omatoimikirjastoon sisäänkirjautuminen helppoa?Kyllä ☐Miksi

Ei ☐Miksei

10. Jukolan lähikirjaston muuttui osittaiseksi omatoimikirjastoksi 26.4.2012. Onko se mielestäsi vaikuttanut kirjastopalveluiden laatuun?

- Parantavasti ☐
 Huonontavasti ☐
 En ole huomannut vaikutusta ☐

11. Jatketun aukiolon aikana henkilökuntaa ei ole saatavilla mutta kirjasto on sähköisesti valvottu. Verrattuna aiempaan, oletko kokenut kirjastotilan

- Rauhallisemmaksi kuin ennen ☐
 Yhtä rauhalliseksi kuin ennenkin ☐
 Rauhattomammaksi kuin ennen ☐
 Turvallisemmaksi kuin ennen ☐
 Yhtä turvalliseksi kuin ennenkin ☐
 Turvattomammaksi kuin ennen ☐
 En ole huomannut eroa ☐

12.1. Oletko käyttänyt kirjaston lainaus- ja palautusautomaatteja?

- Kyllä ☐
 Ei ☐

12.2. Jos et, niin mikset?

- En osaa/halua käyttää automaattia ☐
 Haluan mieluummin asioida kirjaston työntekijän kanssa ☐
 Jokin muu syy, mikä? ☐

13. Käytätkö mieluummin automaattia kuin asioit henkilökunnan kanssa?

- Kyllä ☐
 Ei ☐

14. Jos lainaat ja palautat mieluummin automaattilla niin miksi?

- Se on helpompaa ☐
- Se on nopeampaa ☐
- Se on yksityisempää ☐
- En halua asioida kirjaston henkilökunnan kanssa ☐
- En halua häiritä henkilökuntaa ☐
- Olen tottunut käyttämään automaattia ☐
- Jokin muu syy, mikä? ☐

15. Jos asioit mieluummin henkilökunnan kanssa niin miksi?

- Se on helpompaa ☐
- Se on nopeampaa ☐
- Haluan henkilökohtaista palvelua ☐
- Haluan keskustella henkilökunnan kanssa ☐
- Haluan tietoa (lukuvinkit, tietopalvelu) ☐
- En osaa käyttää automaattia ☐
- En halua käyttää automaattia ☐
- Jokin muu syy, mikä ☐

16. Onko sinulla kehittämisideoita Jukolan omatoimikirjastoon?

Jos kyllä, mitä?

Muita terveisiä kirjastolle:

Henkilökunnan haastattelun kysymykset

- 1. Onko teidän näkökulmastanne katsottuna kirjastotyö muuttunut sen jälkeen kun kirjasto muuttui omatoimikirjastoksi?**
 - 1.1. Onko itsepalvelua koskevia tehtäviä keskitetty yhdelle työntekijälle vai tekevätkö kaikki yhtä paljon?**
 - 1.2. Onko itsepalvelu lisännyt henkilökunnan työmäärää?**
- 2. Onko omatoimikirjastoksi muuttuminen koettu kannattavaksi vaikka se on vaatinut paljon työtä?**
- 3. Millaisena näette omatoimikirjaston tulevaisuuden? Onko jotain suuria muutoksia näköpiirissä vai jatketaanko samalla tavalla?**
- 4. Kahden vuoden kokemuksella, millaisia kehitysideoita tai -ehdotuksia teillä on? Olisiko jotain voitu tehdä toisin?**
- 5. Oletteko saaneet palautetta suoraan asiakkailta? Onko omatoimikirjastossa ollut järjestyshäiriöitä?**
- 6. Onko jotain muuta mitä haluaisitte erityisesti mainita liittyen itsepalveluun tai omatoimikirjaston arkeen?**